

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA DE GERENCIA EN SALUD



“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA GESTIÓN DEL LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA, 2016”

Tesis presentada por el bachiller:

PEDRO PABLO GALLEGOS MISAD

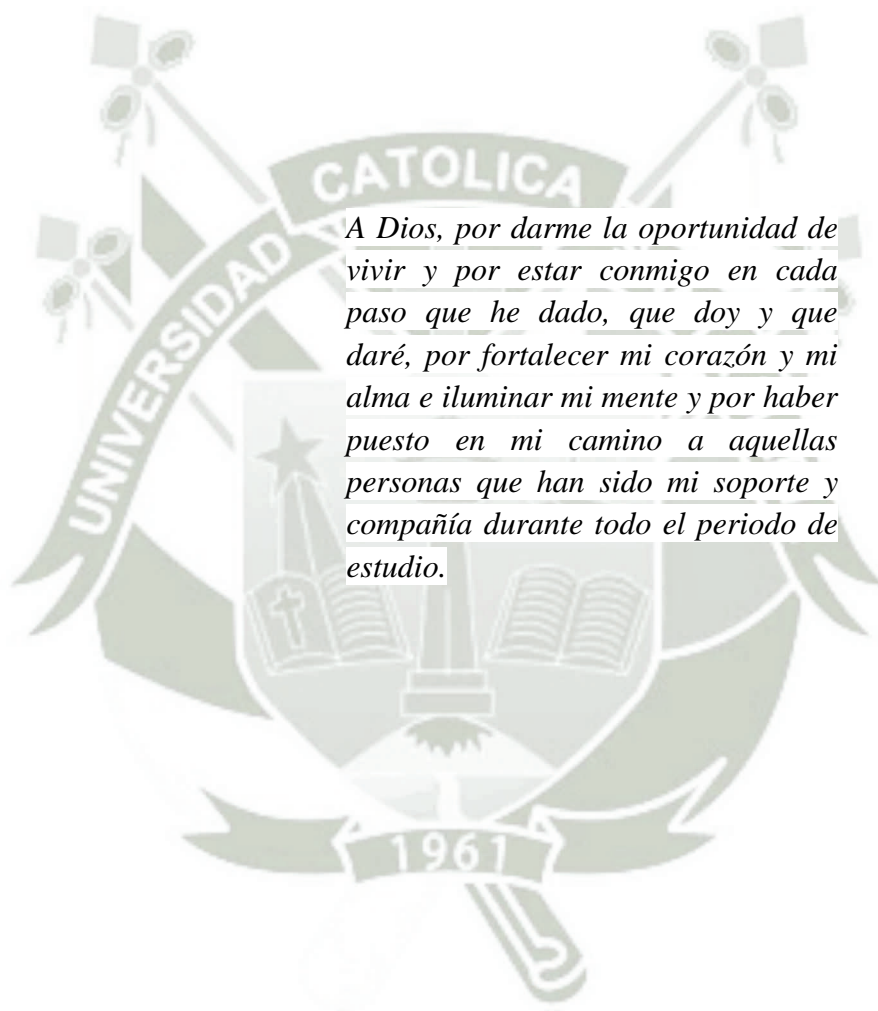
para optar el Grado Académico de

MAESTRO DE GERENCIA EN SALUD

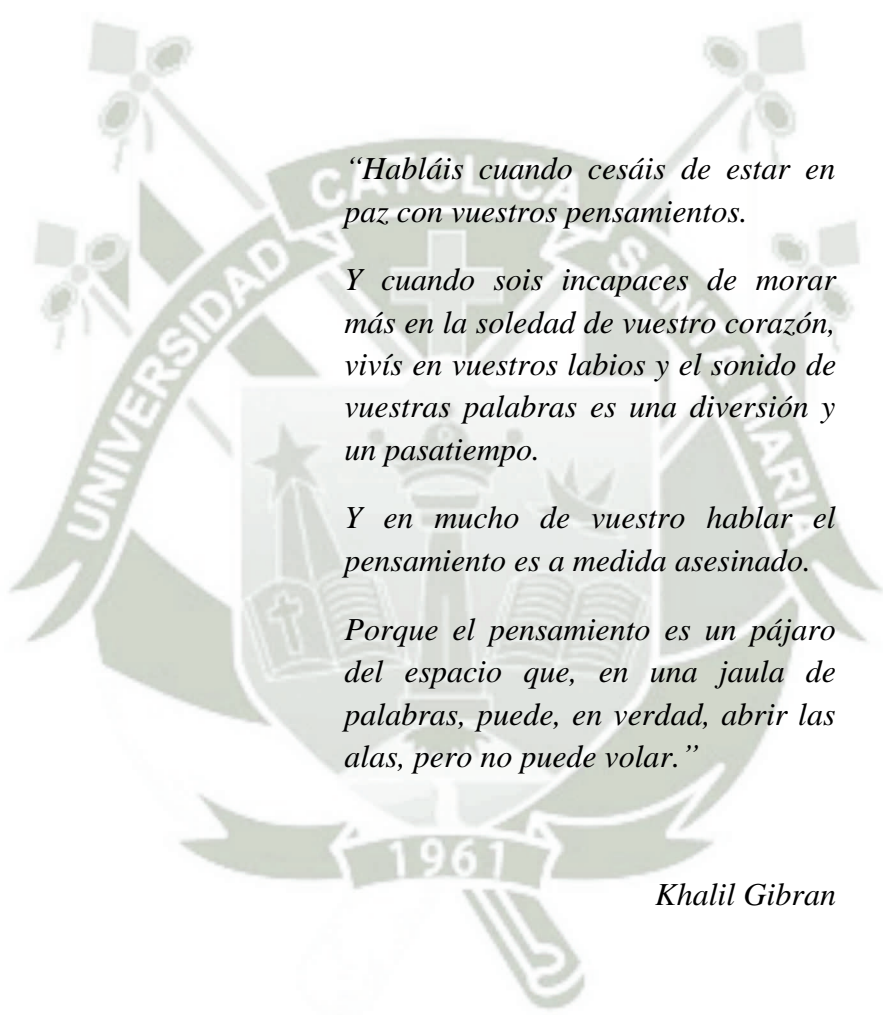
Asesor: Dr. Julio Ernesto Paredes Núñez

Arequipa – Perú

2017



A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que he dado, que doy y que daré, por fortalecer mi corazón y mi alma e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.



*“Habláis cuando cesáis de estar en
paz con vuestros pensamientos.*

*Y cuando sois incapaces de morar
más en la soledad de vuestro corazón,
vivís en vuestros labios y el sonido de
vuestras palabras es una diversión y
un pasatiempo.*

*Y en mucho de vuestro hablar el
pensamiento es a medida asesinado.*

*Porque el pensamiento es un pájaro
del espacio que, en una jaula de
palabras, puede, en verdad, abrir las
alas, pero no puede volar.”*

Khalil Gibran

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	5
SUMMARY	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO UNICO: RESULTADOS	
1. CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO.....	9
2. PERCEPCIÓN SOBRE EL PLANEAMIENTO	13
3. PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN.....	15
4. PERCEPCIÓN SOBRE LA COORDINACIÓN	17
5. PERCEPCIÓN SOBRE EL CONTROL.....	19
6. PERCEPCIÓN SOBRE LA SUPERVISIÓN	21
7. PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN	23
8. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	35
BIBLIOGRAFIA	40
ANEXOS	
ANEXO N° 1: PROYECTO DE TESIS	43
ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO	76
ANEXO N° 3 MATRIZ DE SISTEMATIZACION	78
ANEXO N° 4 PRUEBA ESTADÍSTICA	81
ANEXO N° 5 JUICIO DE EXPERTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	83

RESUMEN

El trabajo de investigación denominado: ***“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA GESTIÓN DEL LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA, 2016”*** se realizó en el periodo del año 2015 a 2016 dentro del campo de ciencias de la salud.

El objetivo del presente trabajo fue comparar la Percepción de los usuarios internos y externos sobre la gestión del laboratorio de microbiología de la Universidad Católica de Santa María en la ciudad de Arequipa entre mayo y junio de 2016.

Se planteó una sola variable para la realización del presente trabajo, Percepción de la gestión del laboratorio de microbiología, la cual se especificó como variable única. Dicha variable se desarrolló de acuerdo a los 5 indicadores propuestos.

Se realizó una investigación de nivel comparativo en la cual se trabajó con dos grupos de estudio constituidos cada uno por 20 personas en los cuales se incluyó personal docente y personal administrativo y alumnado de la Universidad.

Se realizó una evaluación acerca de la percepción de los usuarios en relación a gestión, mediante la toma de datos a través de un formulario de preguntas que contiene los sub-indicadores de gestión, dirigido a los usuarios internos que es el personal docente y administrativo y a los usuarios externos que son los alumnos pertenecientes a la universidad, que son los que hacen uso del laboratorio de microbiología.

En cuanto a la técnica de recolección de datos, se aplicó mediante un formulario de 23 preguntas, enfocadas a evaluar la percepción de los diferentes usuarios de dicho laboratorio.

Se estandarizó la muestra en base a los usuarios internos de tal manera que nos dio una muestra de 40 unidades de estudio que es una cantidad estadísticamente tabulable.

El procesamiento de la información que se obtuvo fue formulado por cuadros y gráficos de proporciones de opinión.

Concluyendo Observamos que no se encontraron diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios externos e internos, en cuanto a la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM

Palabras clave: Gestión, percepción

SUMMARY

The research work entitled: "PERCEPTION OF USERS ON THE MANAGEMENT OF THE MICROBIOLOGY LABORATORY OF THE CATHOLIC UNIVERSITY OF SANTA MARÍA. AREQUIPA, 2016 "was held in the period of 2015 to 2016 within the field of health sciences.

The objective of the present work was to know the Perception of the users on the management of the microbiology laboratory of the Catholic University of Santa Maria in the city of Arequipa in the year 2015 - 2016.

A single variable was considered for the accomplishment of the present work, Perception of the management of the microbiology laboratory, which was specified as a single variable. This variable was made according to the 5 proposed indicators.

A comparative research was carried out in which two study groups were created, each constituted by 20 people, in which the teaching staff, administrative staff and students of the University were included.

An assessment was made of users' perceptions regarding management, through the collection of data through a questionnaire containing management sub-indicators, aimed at internal users, who are the teaching and administrative staff already The external users who are students belonging to the university, who are those who make use of the microbiology laboratory..

As for the technique of data collection, a questionnaire of 23 questions was elaborated, focused on evaluating the perception of the different users of said laboratory.

The sample was standardized based on the internal users in such a way that it gave us a sample of 40 study units which is a statistically tabulable quantity.

The processing of the information that was obtained was formulated by tables and graphs of proportions of opinion.

Conclusion we observed that no significant differences were found in the perception of external and internal users regarding the management of the UCSM microbiology laboratory

Key words: Management, perception

INTRODUCCIÓN

Actualmente en las instituciones particulares hay fortalezas y debilidades en cuanto a la atención de los usuarios internos y externos. En este planteamiento se debe incluir un proyecto de desarrollo con la finalidad de tener toda la infraestructura y los insumos necesarios para poder realizar una buena atención.

Debido al dinamismo que rodea al ambiente laboratorial de la universidad y las exigencias de un mundo estudiantil hacia el mejoramiento académico, es necesario que se renueven con tecnología de punta en cuanto a los equipos y materiales. Todo esto en virtud de hacer más eficaz la función laboratorial y cubrir todas las necesidades del usuario.

El laboratorio de microbiología de la Universidad Católica de Santa María tiene como finalidad que el alumno aprenda a identificar los diferentes tipos de bacterias y sus medios de cultivo. Dicho objetivo se traducirá en el mejoramiento académico del alumno con respecto al ámbito de la salud. Para lo cual el alumno debe trabajar en un ambiente con las mejores condiciones y por ello es que se realiza el siguiente trabajo de investigación.

Para el desarrollo del presente estudio es necesaria la aplicación de un diseño de investigación de campo comparativo, sustentado en técnicas e instrumentos que permitan la recolección de los datos de acuerdo a nuestros requerimientos.

La metodología aplicada para la obtención de los datos fue mediante un formulario en el cual luego se utilizó una escala de calificación graduada de muy bueno a muy malo, para el procesamiento y evaluación de resultados se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial para estudios descriptivos.

En el capítulo de resultados apreciaremos las diferencias y similitudes de las diferentes percepciones de los usuarios internos y externos en los ámbitos evaluados.

También observaremos que no se encontraron diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios externos e internos, en cuanto a la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM.

Para el presente trabajo de investigación se planteó una propuesta de intervención en la cual se propone diferentes pautas para que se considere la mejora de los servicios que brinda la universidad.



1.- CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

TABLA N° 1

USUARIOS ENTREVISTADOS POR GRUPOS DE EDAD

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
18 - 24 años	19	95,0	0	
25 - 31 años	1	5,0	0	
32 - 38 años	0		7	35,0
39 - 45 años	0		13	65,0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

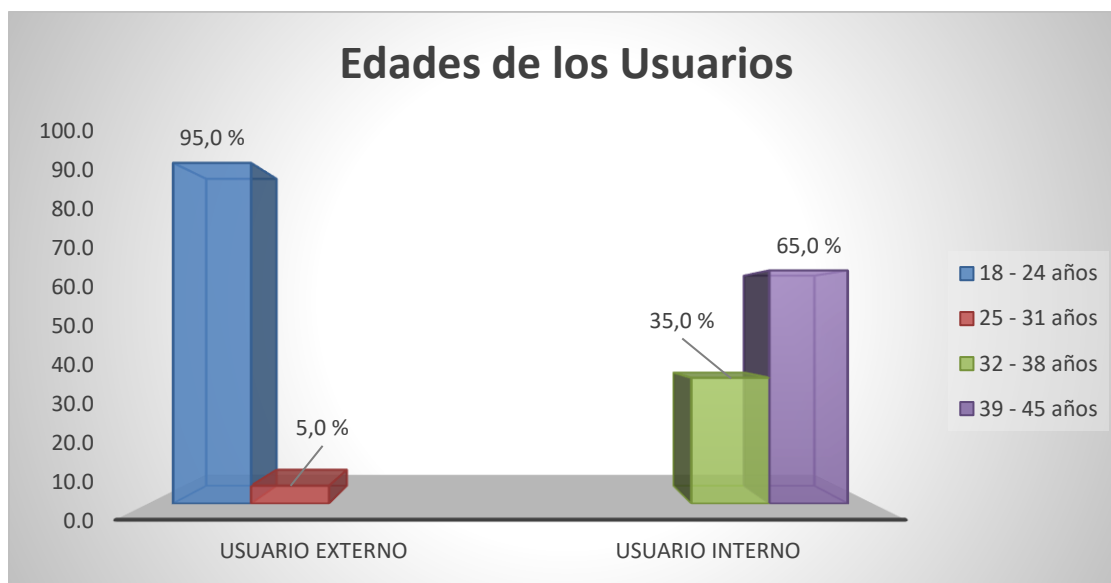
Ji-cuadrado: $3.26 \leq 2.99 (0.05)$

INTERPRETACIÓN:

Observamos que en usuarios externos, el 95.0% presentaron edades entre 18 y 24 años. En usuarios internos, el 65.0% edades entre 39 a 45 años y el 35.0% entre 32 a 38 años.

GRAFICA Nº 1

USUARIOS ENTREVISTADOS POR GRUPOS DE EDAD



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
18 - 24 años	95,0 %	
25 - 31 años	5,0 %	
32 - 38 años		35,0 %
39 - 45 años		65,0 %

TABLA N° 2
USUARIOS ENTREVISTADOS SEGÚN SEXO

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Masculino	6	30,0	7	35,0
Femenino	14	70,0	13	65,0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

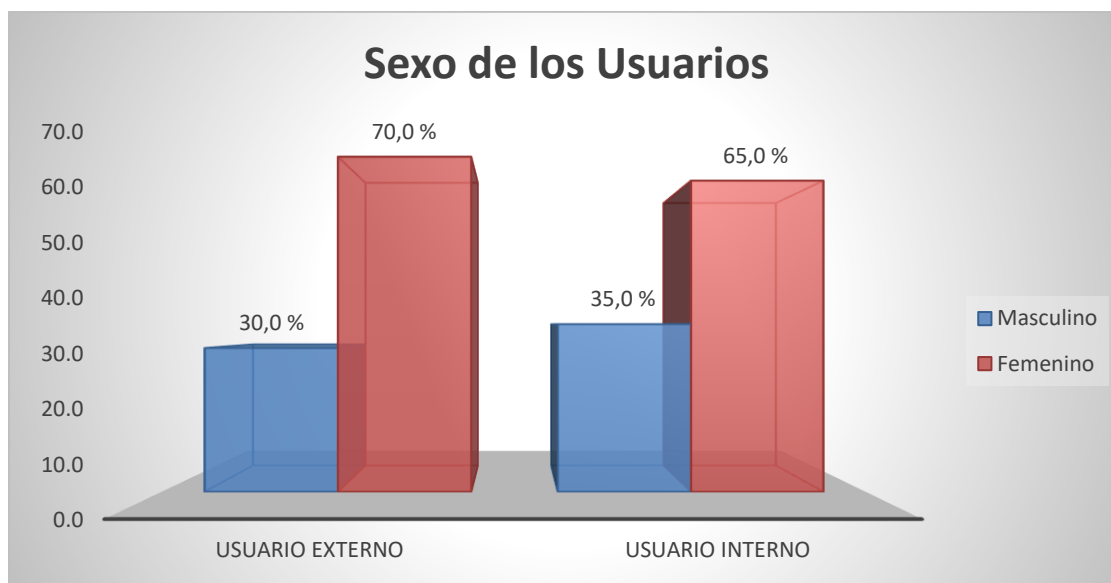
Ji-cuadrado: $3.26 \leq 2.99 (0.05)$

INTERPRETACIÓN:

Vemos que en usuarios externos e internos, la mayor participación es de sexo femenino.

GRAFICA N° 2

USUARIOS ENTREVISTADOS SEGÚN SEXO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Masculino	30,0 %	35,0 %
Femenino	70,0 %	65,0 %

2.- PERCEPCIÓN SOBRE EL PLANEAMIENTO

TABLA N° 3

PERCEPCION SOBRE PLANEAMIENTO EN LA GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN USUARIO

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Muy malo	1	5,0	1	5,0
Malo	8	40,0	9	45,0
Regular	4	20,0	2	10,0
Bueno	6	30,0	8	40,0
Muy bueno	1	5,0	0	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Ji-cuadrado: $2.01 < 9.49$ ($p > 0.05$)

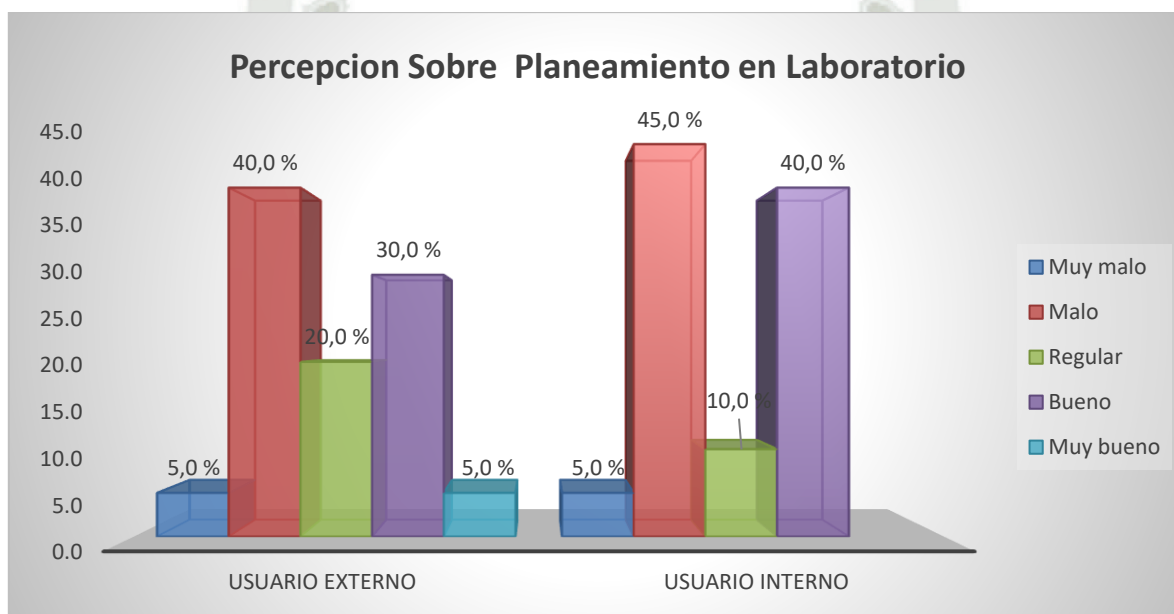
INTERPRETACIÓN:

En la percepción sobre planeamiento, el 40.0% de los usuarios externos refirieron que es malo, el 30.0% bueno. En usuarios internos, el 45.0% refirió planeamiento malo, el 40.0% bueno.

No se encontraron diferencias significativas en la percepción que sobre planeamiento tienen los usuarios externos e internos.

GRAFICA N° 3

PERCEPCION SOBRE PLANEAMIENTO EN LA GESTION DEL LABORATORIO
SEGÚN USUARIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Muy malo	5,0 %	5,0 %
Malo	40,0 %	45,0 %
Regular	20,0 %	10,0 %
Bueno	30,0 %	40,0 %
Muy bueno	5,0 %	

3.- PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

TABLA N° 4

PERCEPCION SOBRE ORGANIZACIÓN EN LA GESTION DEL LABORATORIO
SEGÚN USUARIO

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Muy malo	6	30,0	5	25,0
Malo	3	15,0	4	20,0
Regular	4	20,0	7	35,0
Bueno	6	30,0	4	20,0
Muy bueno	1	5,0	0	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Ji-cuadrado: $2.5 < 9.49$ ($p > 0.05$)

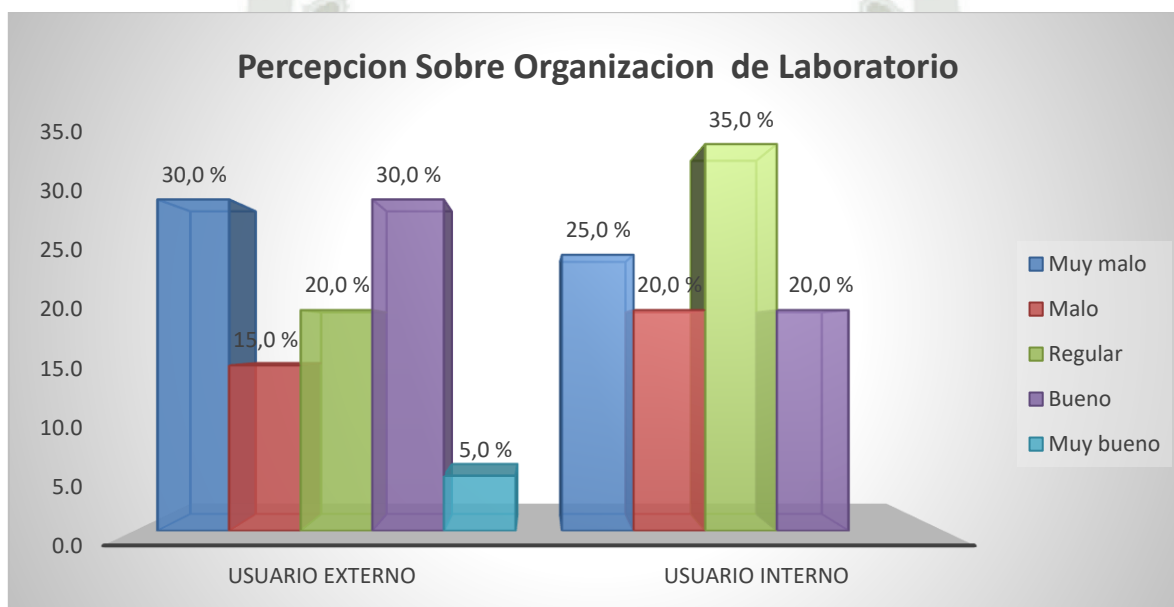
INTERPRETACIÓN:

En la percepción sobre organización, el 30.0% de los usuarios externos refirieron que es muy malo, el 30.0% bueno. En usuarios internos, el 35.0% refirió organización regular el 25.0% muy malo.

No se encontraron diferencias significativas en la percepción que sobre organización tienen los usuarios externos e internos.

GRAFICA N° 4

PERCEPCION SOBRE ORGANIZACIÓN EN LA GESTION DEL LABORATORIO
SEGÚN USUARIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Muy malo	30,0 %	25,0 %
Malo	15,0 %	20,0 %
Regular	20,0 %	35,0 %
Bueno	30,0 %	20,0 %
Muy bueno	5,0 %	

4.- PERCEPCIÓN SOBRE LA COORDINACIÓN

TABLA Nº 5

PERCEPCION SOBRE COORDINACION EN LA GESTION DEL LABORATORIO
SEGÚN USUARIO

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Muy malo	0		0	
Malo	2	10,0	3	15,0
Regular	13	65,0	9	45,0
Bueno	5	25,0	8	40,0
Muy bueno	0		0	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Ji-cuadrado: $1.6 \leq 5.99$ ($p > 0.05$)

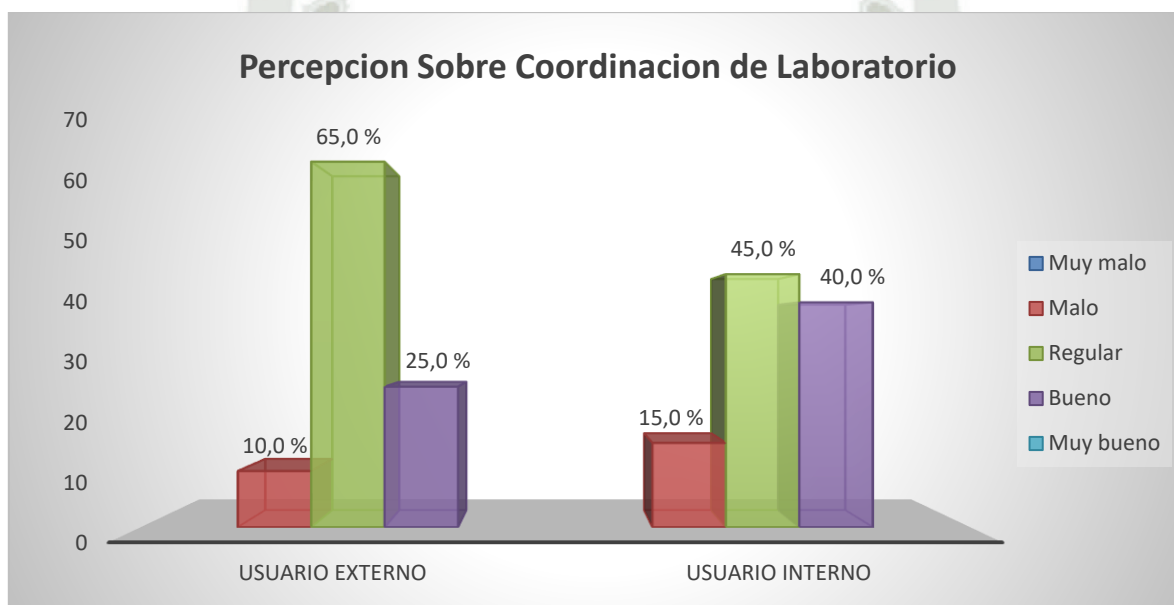
INTERPRETACIÓN:

En la percepción sobre coordinación, el 65.0% de los usuarios externos refirieron que es regular, el 25.0% bueno. En usuarios internos, el 45.0% refirió coordinación regular y el 40.0% bueno.

No se encontraron diferencias significativas en la percepción que sobre coordinación tienen los usuarios externos e internos.

GRAFICA Nº 5

PERCEPCION SOBRE COORDINACION EN LA GESTION DEL LABORATORIO
SEGÚN USUARIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Muy malo		
Malo	10,0 %	15,0 %
Regular	65,0 %	45,0 %
Bueno	25,0 %	40,0 %
Muy bueno		

5.- PERCEPCIÓN SOBRE EL CONTROL

TABLA N° 6

PERCEPCION SOBRE CONTROL EN LA GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN
USUARIO

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Muy malo	1	5,0	2	10,0
Malo	9	45,0	8	40,0
Regular	7	35,0	3	15,0
Bueno	3	15,0	6	30,0
Muy bueno	0		1	5,0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Ji-cuadrado: $3.9 \leq 9.49$ ($p > 0.05$)

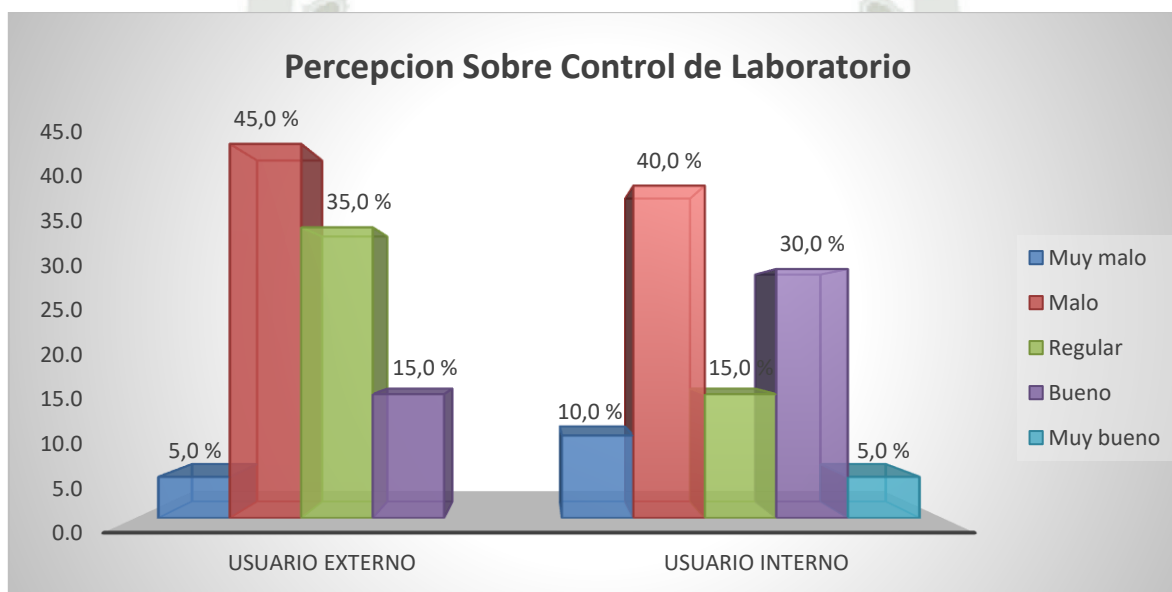
INTERPRETACIÓN:

Vemos que en la percepción sobre control, el 45.0% de los usuarios externos refirieron que es malo, el 35.0% regular. En usuarios internos, el 40.0% refirió percepción malo y el 30.0% bueno.

No se encontraron diferencias significativas en la percepción que sobre control tienen los usuarios externos e internos.

GRAFICA Nº 6

PERCEPCION SOBRE CONTROL EN LA GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN
USUARIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Muy malo	5,0 %	10,0 %
Malo	45,0 %	40,0 %
Regular	35,0 %	15,0 %
Bueno	15,0 %	30,0 %
Muy bueno		5,0 %

6.- PERCEPCIÓN SOBRE LA SUPERVISIÓN

TABLA N° 7

PERCEPCION SOBRE SUPERVISION EN LA GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN USUARIO

Percepción	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Muy malo	0		0	
Malo	3	15,0	0	
Regular	3	15,0	8	40,0
Bueno	14	70,0	12	60,0
Muy bueno	0		0	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Ji-cuadrado: $5.4 \leq 5.99$ ($p > 0.05$)

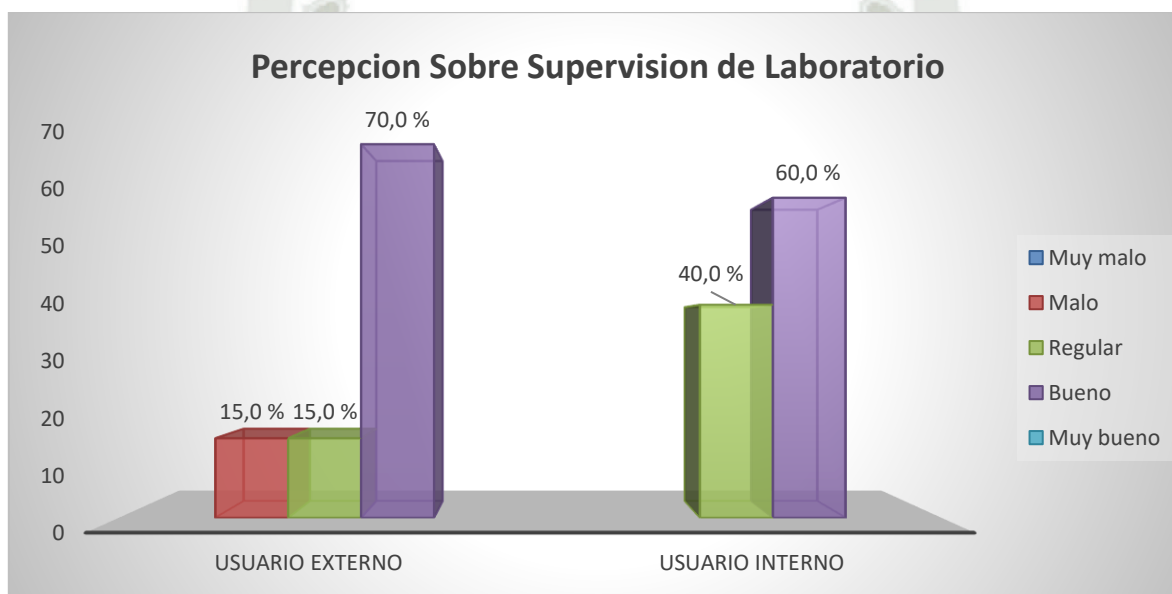
INTERPRETACIÓN:

Vemos que en la percepción sobre supervisión, el 70.0% de los usuarios externos refirieron que es bueno, el 15.0% malo. En usuarios internos, el 60.0% refirió planeamiento bueno y el 40.0% regular.

No se encontraron diferencias significativas en la percepción que sobre supervisión tienen los usuarios externos e internos.

GRAFICA N° 7

PERCEPCION SOBRE SUPERVISION EN LA GESTION DEL LABORATORIO
SEGÚN USUARIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Muy malo		
Malo	15,0 %	
Regular	15,0 %	40,0 %
Bueno	70,0 %	60,0 %
Muy bueno		

7.- PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN

TABLA Nº 8

USUARIO EXTERNO: PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO

Percepción	TOTAL	
	Nº	%
TOTAL:	20	100,0
Muy Malo	0	
Malo	4	20,0
Regular	12	60,0
Bueno	4	20,0
Muy Bueno	0	

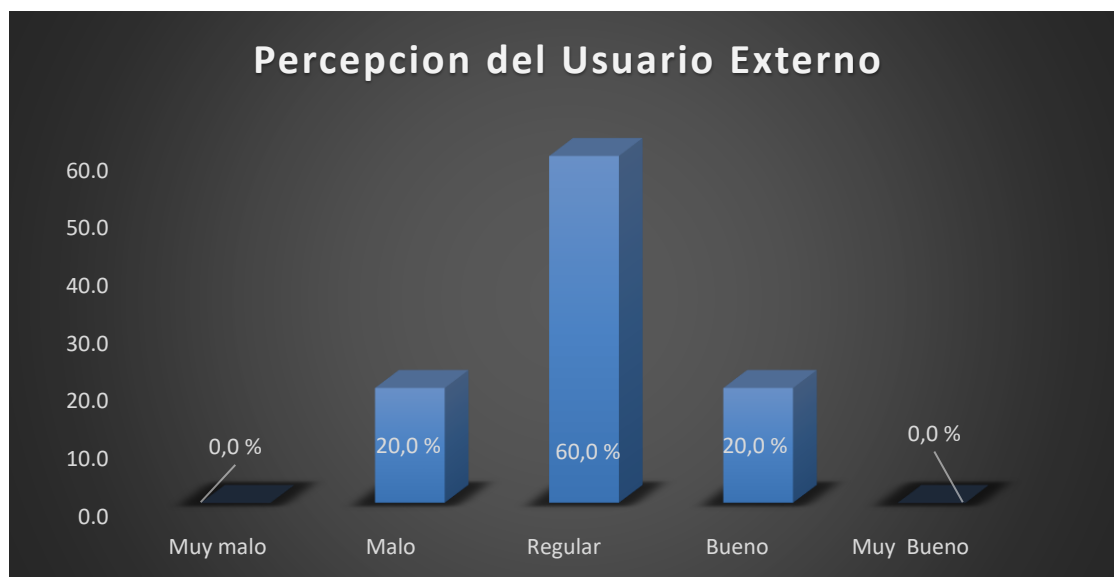
Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

INTERPRETACIÓN:

Vemos que el 60.0% de los usuarios externos, refiere que la gestión del laboratorio es regular. El 20.0% bueno y el 20% malo.

GRAFICA N° 8

USUARIO EXTERNO: PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Muy Malo	0,0 %
Malo	20,0 %
Regular	60,0 %
Bueno	20,0 %
Muy Bueno	0,0 %

TABLA N° 9

USUARIO INTERNO: PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO

Percepcion	TOTAL	
	Nº	%
TOTAL:	20	100,0
Muy Malo	0	
Malo	6	25,0
Regular	9	45,0
Bueno	5	30,0
Muy Bueno	0	

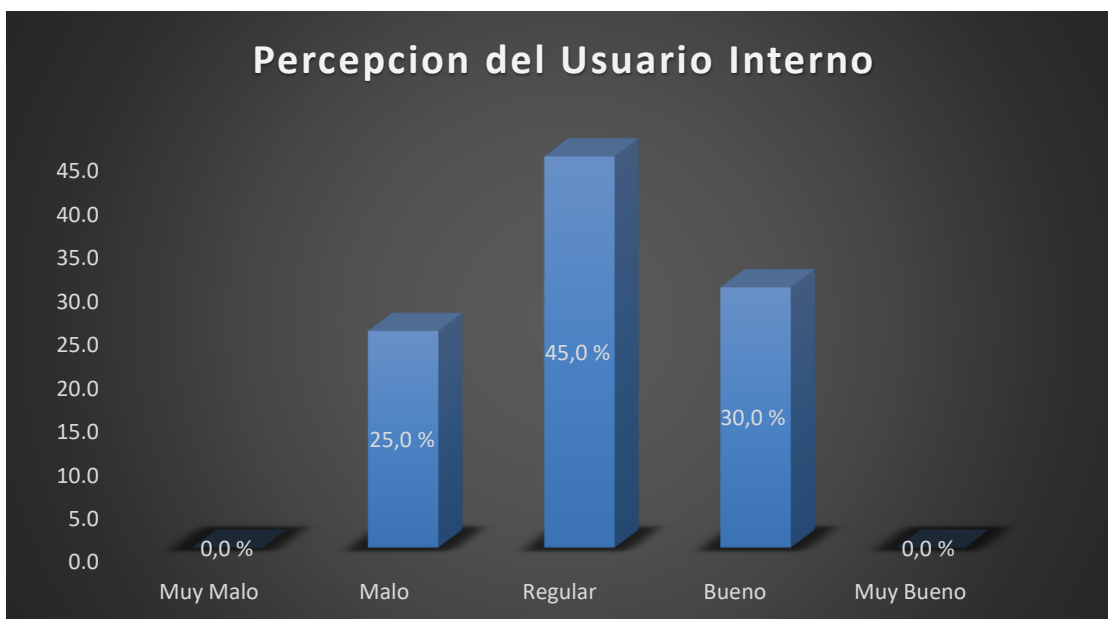
Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

INTERPRETACIÓN:

Observamos que el 45.0% de los usuarios internos, refiere que la gestión del laboratorio es regular. El 30.0% bueno y el 25.0% malo.

GRAFICA Nº 9

USUARIO INTERNO: PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Muy Bueno	0,0 %
Malo	25,0 %
Regular	45,0 %
Bueno	30,0 %
Muy Mala	0,0 %

TABLA N° 10

PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN USUARIO

Percepcion	Usuario Externo		Usuario Interno	
	Nº	%	Nº	%
TOTAL:	20	100,0	20	100,0
Muy Malo	0		0	
Malo	4	20,0	5	25,0
Regular	12	60,0	9	45,0
Bueno	4	20,0	6	30,0
Muy bueno	0		0	

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

Ji-cuadrado: $0.94 < 5.99$ ($p > 0.05$)

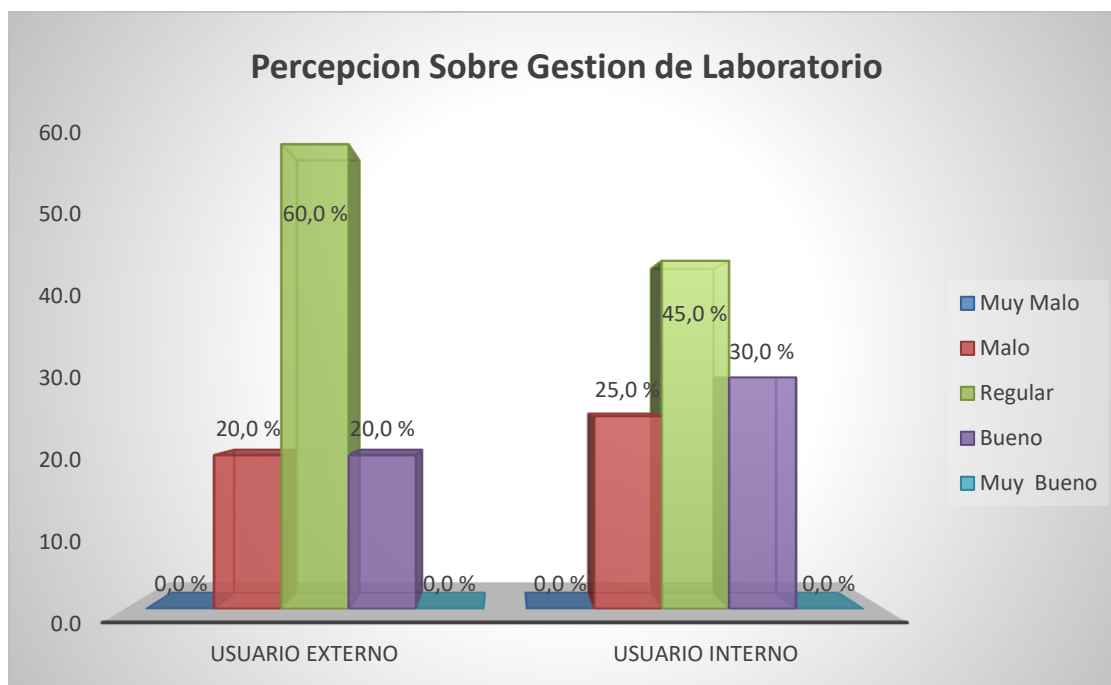
INTERPRETACIÓN:

Observamos que en usuarios externos, el 60.0% tiene una percepción regular de la gestión del laboratorio y el 20.0% bueno y malo respectivamente. En usuarios internos, el 45.0% percepción regular, el 30.0% bueno y el 25.0% malo.

No se encontraron diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios externos e internos.

GRAFICA Nº 10

PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN USUARIO



Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

	Usuario Externo	Usuario Interno
Muy Malo	0,0 %	0,0 %
Malo	20,0 %	25,0 %
Regular	60,0 %	45,0 %
Bueno	20,0 %	30,0 %
Muy Bueno	0,0 %	0,0 %

TABLA N° 11

PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN USUARIO EXTERNO

USUARIO EXTERNO

Interrogantes	No		Rara vez		Frecuentemente		Siempre		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿En el laboratorio de microbiología se definen las metas?	2	10,0	8	40,0	9	45,0	1	5,0	20	100,0
¿Se definen los métodos que permiten alcanzar las metas?	2	10,0	7	35,0	10	50,0	1	5,0	20	100,0
¿Se utilizan los elementos para alcanzar las metas?	4	20,0	8	40,0	7	35,0	1	5,0	20	100,0
¿Existen Fases de organización en el laboratorio de microbiología?	2	10,0	8	40,0	8	40,0	2	10,0	20	100,0
¿Se programan los recursos financieros, materiales y humanos?	4	20,0	7	35,0	8	40,0	1	5,0	20	100,0
¿Se programa el mantenimiento y reparación de la infraestructura física educativa?	6	30,0	9	45,0	4	20,0	1	5,0	20	100,0
¿Se efectúa y evalúa la aplicación de los recursos?	5	25,0	6	30,0	6	30,0	3	15,0	20	100,0
¿Se elaboran y cruzan formularios para las comunicaciones escritas?	6	30,0	11	55,0	1	5,0	2	10,0	20	100,0
¿Se emplea comunicación oral en el laboratorio de microbiología?	0		0		19	95,0	1	5,0	20	100,0
¿Se emplea comunicación escrita en el laboratorio de microbiología?	0		2	10,0	18	90,0	0		20	100,0
¿Se efectúan las reuniones técnicas con el personal regularmente?	1	5,0	3	15,0	15	75,0	1	5,0	20	100,0
¿Se realizan reuniones de programación?	5	25,0	9	45,0	4	20,0	2	10,0	20	100,0
¿Se dan normas de control?	1	5,0	9	45,0	7	35,0	3	15,0	20	100,0
¿Se lleva un registro de asistencia?	2	10,0	5	25,0	10	50,0	3	15,0	20	100,0
¿Se realiza evaluación del personal?	2	10,0	14	70,0	3	15,0	1	5,0	20	100,0
¿Se lleva a cabo inventario de actividades realizadas?	4	20,0	13	65,0	3	15,0	0		20	100,0
¿Se actualizan los inventarios físicos?	6	30,0	9	45,0	4	20,0	1	5,0	20	100,0
¿Se elaboran expedientes administrativos?	6	30,0	10	50,0	2	10,0	2	10,0	20	100,0
¿Existen mecanismos de supervisión?	5	25,0	9	45,0	6	30,0	0		20	100,0
¿Las supervisiones se realizan con regularidad?	0		6	30,0	9	45,0	5	25,0	20	100,0
¿Se realiza Supervisión de personal?	3	15,0	3	15,0	5	25,0	9	45,0	20	100,0
¿Se realiza supervisión de tareas y funciones?	0		1	5,0	18	90,0	1	5,0	20	100,0
¿Se realiza supervisión de logística?	2	10,0	10	50,0	6	30,0	2	10,0	20	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

INTERPRETACIÓN

Observamos que hay actividades frecuentes entre el 75% y 95%, casi siempre supervisión al personal y rara vez evaluación del personal, inventario de actividades, evaluación del personal, evaluación de expedientes administrativos, entre otros.

TABLA N° 12

PERCEPCION SOBRE GESTION DEL LABORATORIO SEGÚN USUARIO INTERNO

USUARIO INTERNO

Interrogantes	No		Rara vez		Frecuentemente		Siempre		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿En el laboratorio de microbiología se definen las metas?	2	10,0	9	45,0	8	40,0	1	5,0	20	100
¿Se definen los métodos que permiten alcanzar las metas?	3	15,0	7	35,0	10	50,0	0		20	100
¿Se utilizan los elementos para alcanzar las metas?	2	10,0	10	50,0	6	30,0	2	10,0	20	100
¿Existen Fases de organización en el laboratorio de microbiología?	1	5,0	11	55,0	8	40,0	0		20	100
¿Se programan los recursos financieros, materiales y humanos?	5	25,0	9	45,0	6	30,0	0		20	100
¿Se programa el mantenimiento y reparación de la infraestructura física educativa?	5	25,0	9	45,0	6	30,0	0		20	100
¿Se efectúa y evalúa la aplicación de los recursos?	4	20,0	10	50,0	5	25,0	1	5,0	20	100
¿Se elaboran y cruzan formularios para las comunicaciones escritas?	7	35,0	7	35,0	6	30,0	0		20	100
¿Se emplea comunicación oral en el laboratorio de microbiología?	0		0		20	100,0	0		20	100
¿Se emplea comunicación escrita en el laboratorio de microbiología?	0		0		20	100,0	0		20	100
¿Se efectúan las reuniones técnicas con el personal regularmente?	6	30,0	9	45,0	4	20,0	1	5,0	20	100
¿Se realizan reuniones de programación?	1	5,0	7	35,0	9	45,0	3	15,0	20	100
¿Se dan normas de control?	1	5,0	3	15,0	7	35,0	9	45,0	20	100
¿Se lleva un registro de asistencia?	3	15,0	10	50,0	6	30,0	1	5,0	20	100
¿Se realiza evaluación del personal?	5	25,0	6	30,0	7	35,0	2	10,0	20	100
¿Se lleva a cabo inventario de actividades realizadas?	4	20,0	9	45,0	7	35,0	0		20	100
¿Se actualizan los inventarios físicos?	7	35,0	8	40,0	5	25,0	0		20	100
¿Se elaboran expedientes administrativos?	6	30,0	9	45,0	4	20,0	1	5,0	20	100
¿Existen mecanismos de supervisión?	0		0		20	100,0	0		20	100
¿Las supervisiones se realizan con regularidad?	8	40,0	0		0		12	60,0	20	100
¿Se realiza Supervisión de personal?	0		12	60,0	8	40,0	0		20	100
¿Se realiza supervisión de tareas y funciones?	0		9	45,0	11	55,0	0		20	100
¿Se realiza supervisión de logística?	0		18	90,0	2	10,0	0		20	100

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

INTERPRETACIÓN

Vemos que actividades frecuentes, están referidas comunicación oral y escrita, existencia de mecanismos de supervisión y definición de métodos. Siempre se realizan supervisiones y se dan normas. Rara vez supervisión logística, supervisión de personal, registro de asistencia, evaluación de recursos, entre otros.

8.- DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Hoy en día se admite la importancia de conocer la opinión de los usuarios en lo que respecta a gestión, calidad y prestaciones de los servicios. Sin embargo en el sector salud, entre profesionales, docentes, administrativos y alumnos; realmente esto no sucede de manera rutinaria.

En nuestro ámbito laboral la mayoría de acciones están orientadas más en cumplir criterios científicos-técnicos más que en preocuparse por satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos.

Por los resultados obtenidos, como producto del presente trabajo de investigación, deducimos que la gestión del laboratorio de microbiología de la universidad católica de santa maría se puede considerar dentro de los parámetros regulares a buenos según la percepción de los usuarios externos e internos, teniendo similitud con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Roubier Rojas Barahona, Sileny Luna Vega, Jetty Gross Robles y Rosita Kenton Johnston en **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE UN LABORATORIO CLÍNICO HOSPITALARIO EN COSTA RICA**, lo que indica que existe una problemática similar con la tendencia al mejoramiento en cuanto a la gestión.

Analizando nuestros resultados con el estudio realizado por Graciela Susana Etcheverry en **GESTIÓN DE CALIDAD EN LABORATORIOS CLÍNICOS: IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA**, podemos observar que existe una similitud en cuanto a la importancia de los indicadores, que contribuyen a construir una cultura de la calidad en nuestras instituciones y por ello necesitamos contar con dichos elementos que nos permitan monitorear la gestión.

En relación a nuestros resultados con el estudio realizado por María Reyes Caballero González, Francisco Javier Nieto Lorite, Jaime Marañón López en **IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UN LABORATORIO CLÍNICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE COSTES**, podemos observar que según las políticas de calidad en todas las actividades técnicas, metodológicas y de gestión serían inalcanzables sin unas adecuadas condiciones de trabajo en los laboratorios, lo que

concuerta con el presente trabajo de investigación a las mejoras en el sistema de planeamiento, organización y coordinación de los laboratorios.

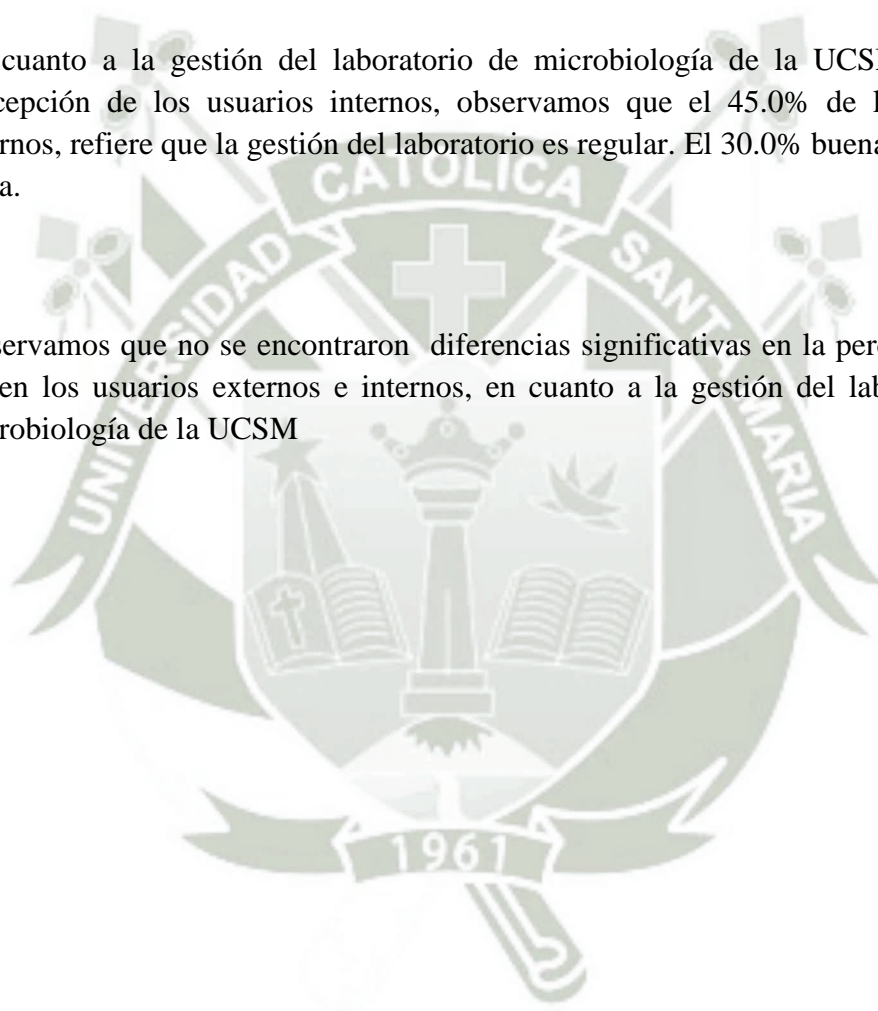
Por los resultados obtenidos en los diferentes estudios apreciamos la importancia de la opinión del usuario tanto interno como externo ya que éstas nos conducen a una mejora y eficacia laboral.

De igual manera observamos que los diferentes indicadores tienen una importancia significativa en la monitorización de la gestión del laboratorio de microbiología, ya que nos permite propiciar un plan de mejora de dicho ambiente.



CONCLUSIONES

1. En cuanto a la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según la percepción de los usuarios externos, observamos que el 60.0% de los usuarios externos, refiere que la gestión del laboratorio es regular. El 20.0% buena y el 20.0% mala.
2. En cuanto a la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según la percepción de los usuarios internos, observamos que el 45.0% de los usuarios internos, refiere que la gestión del laboratorio es regular. El 30.0% buena y el 25.0% mala.
3. Observamos que no se encontraron diferencias significativas en la percepción que tienen los usuarios externos e internos, en cuanto a la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM



RECOMENDACIONES

En el presente estudio de investigación se recomienda los siguientes aspectos:

1. Se recomienda a la Jefatura de los Laboratorios que disponga a los entes encargados una actualización más exhaustiva en cuanto a los inventarios físicos de los laboratorios de microbiología de la UCSM, ya que se cuenta con materiales y equipos en algunos casos poco eficientes para un óptimo trabajo de investigación.
2. Se recomienda a la Jefatura de los Laboratorios que disponga a los entes encargados que se realice una mejora en cuanto a la programación de recursos financieros, materiales y humanos de los laboratorios de microbiología de la UCSM, ya que en ocasiones por falta de reactivos y la demora en su adquisición, se deteriora la eficacia del desarrollo de las prácticas laboratoriales.
3. Se recomienda a la Jefatura de los Laboratorios que disponga a los entes encargados que se realice una mejora en cuanto a la programación del mantenimiento y reparación de la infraestructura física educativa de los laboratorios de microbiología de la UCSM, ya que en ocasiones por falta de mantenimiento de la estructura interna del laboratorio en las mesas de trabajo se podría propiciar a accidentes laborales.
4. Se recomienda a la Jefatura de los Laboratorios que se mejore las etapas de planeamiento con énfasis en la etapa de control buscando la eficacia del servicio.
5. Se recomienda a la Jefatura de los Laboratorios que en relación a recursos humanos el personal debe ser evaluado en relación a perfiles y competencias que permitan el desarrollo de los protocolos elaborados

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PROPÓSITO

Generar una mejora en la cultura institucional entre gerencia, trabajadores y alumnos, que garantice el correcto uso y desempeño del laboratorio de microbiología de la universidad, con la finalidad de cubrir las expectativas y de esa manera lograr la satisfacción de los usuarios internos y externos, que nos permita un mejor desempeño laboral e institucional.

2. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad y la gestión de los laboratorios de microbiología de la universidad católica de santa maría, con el fortalecimiento y desarrollo de capacidades y competencias tanto del personal administrativo como del personal docente para que a su vez puedan ser transmitidos al alumnado.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incorporar las percepciones de los usuarios internos y externos como agente importante para los procesos de mejoramiento continuo de los diferentes ambientes laborales.
- Promover la participación de los trabajadores administrativos y docentes, en las diferentes actividades de mejora.
- Incorporar un programa de mantenimiento estructural y de equipos para mejora continua y seguridad.
- Supervisar, controlar y reorientar las actividades propuestas con el fin de mejorar la calidad y gestión para facilitar el desempeño tanto de los usuarios internos como de los externos.

4. ESTRATEGIAS

- Creación de equipos de trabajo multidisciplinario, con la finalidad de ejercer funciones de auditoría, seguimiento y evaluación al personal administrativo y docente encargados de los laboratorios de microbiología de la universidad.
- Incluir un programa de seguimiento de la satisfacción del usuario interno y externo, a través de buzones de quejas y/o sugerencias, para incluir sus propuestas y observaciones a los programas de calidad y mejoramiento continuo, para que de ésta manera el desempeño laboral, administrativo y educacional sean reflejo del mismo.

- Realizar una autoevaluación permanente de los laboratorios de microbiología de la universidad con fines de mejoramiento continuo.

5. ACTIVIDADES

- Capacitación al personal administrativo y docente que trabaja en los laboratorios sobre el mejoramiento de la calidad de atención prestada en dichos ambientes.
- Realizar actividades de motivación y sensibilización al personal docente y administrativo que trabajan directamente en los laboratorios.
- Realizar actividades de auditoría y autoevaluación en forma semestral.
- Realización de encuestas de calidad de atención a los usuarios externos en forma semestral.
- Revisar en forma mensual el buzón de quejas y/o sugerencias de los usuarios internos y externos, con la finalidad de subsanar cualquier contrariedad que se presente.

6. FINANCIAMIENTO

La totalidad de los gastos derivados de la implementación del presente proyecto de mejoramiento son costos de gestión y resultado de reuniones que serán asumidos por la jefatura de los laboratorios y promovidos para que sean incluidos dentro del plan operativo de cada facultad y a su vez gestionados ante la autoridad pertinente de la universidad.

7. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

La mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización. Un plan de mejora debe incentivar las modificaciones requeridas en los procesos.

Aunque los procesos de evaluación representan un requerimiento importante para la mejora de la enseñanza, su relevancia radica en que sirven para sustentar la implantación de acciones de mejora.

Los aportes de un proceso de evaluación de la enseñanza deben ser incorporados mediante un plan de mejora a la unidad evaluada. Según Bricall (2000) un plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad en los centros educativos, universidades y otros.

En la actualidad las universidades deben mantener mecanismos permanentes para asegurar la calidad de la enseñanza.

En este sentido, un plan de mejora se justifica para que las universidades, particularmente los protagonistas del proceso educativo, sean responsables de impulsar y desarrollar políticas de calidad y mecanismos de mejora continua.

Por los resultados obtenidos, como producto del trabajo de investigación, deducimos que la gestión del laboratorio de microbiología de la universidad católica de santa maría se puede considerar dentro de los parámetros regulares a buenos según la percepción de los usuarios externos e internos y teniendo en cuenta las deficiencias en algunas áreas es que se realiza la presente propuesta de mejora.

8. TEMPORALIDAD

Si el proyecto es aceptado se preverá el plazo de dos semestres (un año) para lograr las mejoras.

A continuación señalamos algunos aspectos importantes relacionados con la forma de presentación del plan de mejora:

Responsables:

En el plan de mejora señalaremos las personas o unidades sobre las cuales recae la responsabilidad de las actividades propuestas. En tal sentido emplearemos las siguientes especificaciones:

Autoridades Vicerrectorales	☺
Autoridades del Departamento	☺ ☺
Profesores	☺ ☺ ☺
Estudiantes	☺ ☺ ☺ ☺

En algunas actividades la responsabilidad puede ser compartida, en ese caso se incluirán las especificaciones correspondientes.

Temporalización:

El plan de mejora se propone con una duración de un año. Sin embargo las actividades se llevarán a cabo en tres niveles: el corto plazo implica una duración máxima de cuatro meses, el mediano plazo representa una duración máxima de ocho meses, y el largo plazo representa la duración máxima de doce meses (un año). Para indicar dicha temporalización emplearemos las siguientes especificaciones:

Corto Plazo	@
Mediano Plazo	@ @
Largo Plazo	@ @ @

Cuando las actividades requieran más de una de las temporalizaciones señaladas, se incluirán las especificaciones correspondientes.

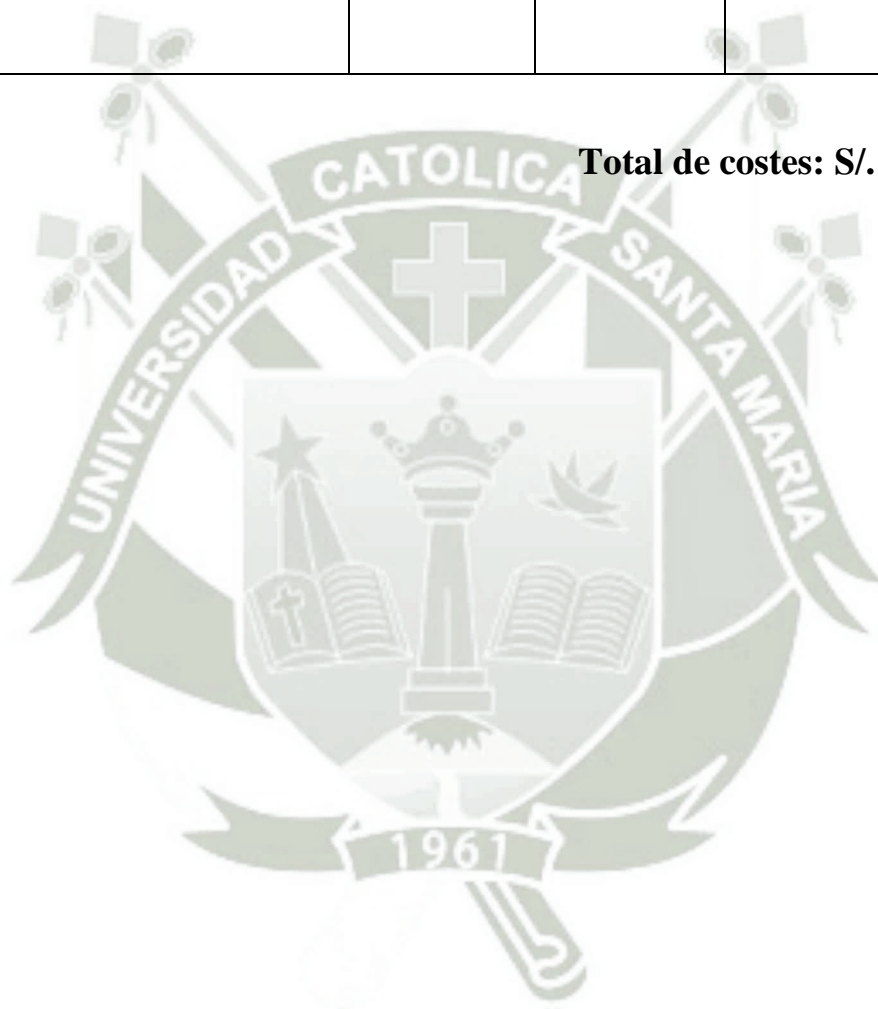
CRONOGRAMA DE PROPUESTA

PLAN DE MEJORAMIENTO

PROPUESTAS DE MEJORA	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	OBSERVACIONES	PRESUPUESTOS
Capacitación al personal administrativo y docente que trabaja en los laboratorios sobre el mejoramiento de la calidad de atención prestada en dichos ambientes.	☺ ☺ / ☺ ☺ ☺	@ / @ @		Traer un profesional externo S/. 5000
Formación y apoyo al profesorado en cuanto a estrategias didácticas e incorporación de medios y recursos didácticos.	☺ ☺	@		Compra de cañón multimedia y computadora S/. 3000
Definir, con la participación de todos los miembros del laboratorio, la Misión y Visión de futuro, y propiciar su divulgación.	☺ ☺ / ☺ ☺ ☺	@	Hacer de conocimiento previo la misión y la visión	Folletos informativos S/. 1000
Propiciar el mantenimiento permanente de estructura física y equipos de los laboratorios.	☺ / ☺ ☺	@		Personal capacitado y equipos S/. 3000
Organizar actividades orientadas a la proyección de la institución en la comunidad.	☺ / ☺ ☺ / ☺ ☺ ☺ / ☺ ☺ ☺ ☺	@ @ @		Campañas de despistaje S/. 3000
Fomentar un programa de seguimiento de la satisfacción del usuario interno y externo, a través de buzones de quejas y/o sugerencias, para incluir sus	☺ ☺ ☺ / ☺ ☺ ☺ ☺	@ / @ @		Buzón de quejas y sugerencias S/. 200

<p>propuestas y observaciones a los programas de calidad y mejoramiento continuo, para que de ésta manera el desempeño laboral, administrativo y educacional sean reflejo del mismo.</p>				
<p>Realizar actividades de motivación y sensibilización al personal docente y administrativo que trabajan directamente en los laboratorios.</p>	<p>☺ ☺ ☺</p>	<p>@/ @@/ @@@</p>		<p>Talleres de trabajo y reuniones sociales S/. 3000</p>

Total de costes: S/. 18,200.00



BIBLIOGRAFÍA

- Andrade Simón. «Diccionario de Economía», Tercera Edición, Editorial Andrade, 2005, Pág. 448
- Consejo de Universidades. Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Primera convocatoria. Madrid, Consejo de Universidades. 1997.
- Corredor, Julio. Manual de datos e indicadores de gestión. Vicerectorado Administrativo de la Universidad Central de Venezuela. Caracas (En prensa). 1999.
- Ferrell O.C: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Ángel, Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 215
- Kenneth H. Rose Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41. ISBN 1-932159-48-7. July, 2005.
- Li Vargas Julia (Universidad de Costa Rica). «Planificación en los servicios de salud». Curso especial de posgrado en gestión local de salud. 2005.
- Malagon-Londoño Gustavo Administracion Hospitalaria. Ed. Médica Panamericana. pp. 71–72. ISBN. 2008.
- Zuckerman, Alan M. Advancing the State of the Art in Healthcare Strategic Planning. Frontiers of health services management 2006; 23: p 3.





ANEXO N° 1: PROYECTO DE TESIS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA DE GERENCIA EN SALUD



***“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA GESTIÓN DEL
LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA, 2016”***

Proyecto de Tesis presentado por el bachiller:

PEDRO PABLO GALLEGOS MISAD

para optar el Grado Académico de

MAESTRO DE GERENCIA EN SALUD

Arequipa – Perú

2016

I.- PREÁMBULO

En la Universidad Católica de Santa María, en la Facultad de Odontología, ha implementado un laboratorio de Microbiología en el cual se enseña a los alumnos el adecuado manejo desde los principales materiales e instrumentos de laboratorio, hasta el de muestras biológicas para sus distintos preparados y reconocimiento de todo tipo de bacterias y microorganismos que pueden existir en relación con el medio bucal.

Al trabajar en el laboratorio de microbiología uno se da cuenta en las prácticas que hay muchas fallas en cuanto a la gestión, tanto para el usuario interno como para el externo.

Al respecto es importante saber la percepción del usuario interno y externo, porque ambos tienen funciones diferentes; los primeros en tanto se dedican a la enseñanza de contenidos así como a la distribución de materiales, mientras que el usuario externo busca la comprensión y asimilación de contenidos cognitivos y procedimentales. Consiguientemente, el trato y la atención suelen ser diferentes y, por ello, es necesario comparar sus percepciones de la gestión del laboratorio de microbiología, a fin de establecer recomendaciones para beneficio de los usuarios y de la universidad.

No se sabe si la percepción de los usuarios internos (administrativos y docentes) y externos (alumnos) es igual o diferente, respecto a la calidad de gestión de los laboratorios de microbiología de la Facultad de Odontología de la universidad católica de Santa María y por ello se ha determinado el presente problema de investigación.

En el presente estudio se intentara evaluar aspectos como trato, calidez, ambientes, etc. Para evaluar la percepción de los usuarios y así tender al mejoramiento de la calidad de la atención.

II.- PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO

“Percepción de los usuarios sobre la gestión del laboratorio de microbiología de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2016”

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

⇒ Campo: Ciencias de la salud.

⇒ Área: Gerencia en salud

⇒ Línea: Calidad en Salud

1.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES DE PRIMER ORDEN	SUBINDICADORES DE SEGUNDO ORDEN
Percepción de la gestión del laboratorio de microbiología	➤ Planeamiento en el laboratorio	➤ Definición de las metas	
		➤ Definición de los métodos	
		➤ Elementos de las metas	
	➤ Organización en el laboratorio	➤ Fases de organización	
		➤ Funciones de cargo y nivel	➤ Programación de los recursos financieros.
			➤ Programación de recursos materiales

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de recursos humanos
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa.
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación y ejecución de acciones de capacitación del personal bajo su jurisdicción.
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución y evaluación de la aplicación de los recursos.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinación en el laboratorio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formularios para las comunicaciones escritas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memorándum
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficios
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Periodicidad de reuniones técnicas con el personal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oral
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de reprogramación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Escrita
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de reprogramación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semanal
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de reprogramación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quincenal
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control en el laboratorio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas de control 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensual
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro de asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semanal
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro de asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quincenal
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensual
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perspectiva amplia
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perspectiva limitada
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrada

			➤ Salida
		➤ Evaluación del personal	
		➤ Inventario de actividades realizadas	
		➤ Actualización de inventarios físicos	
		➤ Elaboración de expedientes administrativos	
	➤ Supervisión en el laboratorio	➤ Mecanismos	
		➤ Periodicidad	
		➤ Personal encargado	
		➤ Tipo.	
		➤ Instrumentos	

1.2.3. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo es la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según la percepción de los usuarios internos?
- ¿Cómo es la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según la percepción de los usuarios externos?
- ¿Qué diferencias y similitudes podrían existir en la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según las percepciones de los usuarios internos y externos?

1.2.4. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- Tipo: De Campo
- Nivel: Es una investigación Descriptivo - Comparativa.

1.3. JUSTIFICACIÓN

- Originalidad.

El presente trabajo tiene originalidad específica, si bien el trabajo reconoce algunos antecedentes investigativos; la base es como dice: Raúl

Ishiyama originalidad es también replicar trabajos ya realizados pero con alguna variante, en este caso las unidades de estudio son los docentes, técnicos y estudiantes del área de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica de Santa María que usan el laboratorio de microbiología de la Facultad de Odontología.

- Relevancia

el estudio tiene relevancia científica representada por el conjunto de nuevos conocimientos que los usuarios internos y externos podrían aportar a la caracterización de la calidad de gestión del laboratorio de microbiología.

- Factibilidad o Viabilidad

Se considera que la investigación es factible porque se ha previsto de la disponibilidad de unidades de estudio, recursos, presupuesto, tiempo, metodología y experiencia investigativa.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

2.1.1. CONCEPTO

La gestión de calidad hace referencia a la calidad de un producto o servicio así como a los medios para obtenerla. En consecuencia el aseguramiento de la calidad y el control son procesos orientados al logro de calidad consistente.

La gestión de calidad implica significados específicos en el marco de las actividades productivas tanto de bienes como de servicios. Esto implica tener en cuenta los siguientes componentes:¹

a) Planeamiento

1. Rose, Kenneth H. (Julio, 2005). *Project Quality Management: Why, What and How*. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41.

- b) Control
- c) Aseguramiento
- d) Mejoramiento

2.1.2. COMPONENTES DE GESTIÓN

2.1.2.1. Planeamiento de la calidad

Este componente tiene como punto de partida la conceptualización de la Planificación Estratégica; en tanto sistema gerencial centrado en las estrategias antes que en los objetivos.

Lo importante es la búsqueda de objetivos de acuerdo a las oportunidades y amenazas existentes en el entorno.

El plan estratégico en el sector salud preferentemente es cualitativo en cuanto plantea en términos medibles los objetivos de la organización. Igualmente una característica es la temporalidad al considerar períodos concretos y explícitos².

En este sentido, la planificación en salud es un proceso administrativo y no puramente epidemiológico cuyo propósito es decidir lo que se quiere, a dónde se quiere llegar en un tiempo determinado, las acciones que se tomarán, los medios que se utilizarán y los individuos que serán los responsables de llegar hasta donde se desea y alcanzar en una forma más efectiva los objetivos organizacionales del futuro³. El énfasis debe estar centrado en la necesidad de actualizar constantemente los planes estratégicos, lograr la participación del personal médico así como del consejo administrativo de la organización, e integrar los planes estratégicos con otros planes de la organización. Para lo cual se recurre al uso de elementos protocolares que corresponden al «deber ser» así como elementos estratégicos como el «poder ser», en una actitud expectativa y anticipativa que permitan la creación de situaciones futuras, intermedias y finales que corresponderían con los objetivos deseables para la organización.

² Zuckerman, AM. Advancing the State of the Art in Healthcare Strategic Planning 2006; 23: p 3.

³ Julia Li Vargas «Planificación en los servicios de salud». Universidad de Costa Rica. 2005.

De esta manera la planificación está orientada a la creación de estrategias de mejoramiento; es decir, programas, proyectos, planes y actividades de salud encaminadas a mejorar las condiciones en salud de las comunidades, y de esta forma tender al mejoramiento de la calidad de la atención para lograr un servicio eficiente.

En resumen, la planificación debe tender a la reducción de la incertidumbre sobre la base de un mejor conocimiento de la realidad y la previsión de lo que puede acontecer de mantenerse algunas situaciones. La planificación tiene mucho con la realidad, implica una permanente adopción de decisiones y, después de ejecutados, realiza el seguimiento, creando compromiso con el mejoramiento.⁴

Por lo general, la planificación estratégica se emplea como recurso para orientar los esfuerzos de organización, fomenta la participación y el compromiso de los inversionistas y conduce a la consecución de los objetivos estratégicos.

- Metodología del planeamiento

La planificación estratégica suele ser valorada en función de la eficacia de las organizaciones, incluidas las organizaciones de atención médica.⁵

Las modalidades de planificación estratégica son diversas en el sector salud.

- Metas y objetivos

La meta del laboratorio clínico en relación a la planificación será la de cumplir a cabalidad con nuestra filosofía de enseñanza, para mejorar y asegurar a futuro los servicios brindados.

Para lograr esta meta hemos propuesto los siguientes objetivos: Estar conscientes que, como profesionales en el campo de la salud, nuestro deber es primero hacia el paciente y el alumnado.

Por lo cual debemos siempre dar el máximo en nuestra labor diaria. Tanto en plano científico como en el humano.

⁴ Malagon, Administración Hospitalaria. Ed. Médica Panamericana. 2008. pp. 71–72. ISBN

⁵ Zuckerman, AM. Advancing the State of the Art in Healthcare Strategic Planning. 2006; 23: p 2.

- Métodos y técnicas pedagógicas.

Desde el punto de vista pedagógico interesa la estructuración de una secuencia de didácticas orientadas al aprendizaje del estudiante. Según las circunstancias y el nivel de madurez del alumno, la metodología didáctica utiliza estructuras preponderantemente lógicas o preponderantemente psicológicas.

Debe existir complementariedad entre método y técnica didáctica con la finalidad de lograr un aprendizaje significativo.

El método es un procedimiento general basado en principios lógicos que pueden ser comunes a varias ciencias, la técnica es un medio específico usado en una ciencia determinada a un aspecto particular de la misma.

El método se caracteriza por el conjunto de pasos que van desde la presentación del tema hasta la verificación del aprendizaje. La técnica es considerada como un procedimiento didáctico que se presta a ayudar a realizar una parte del aprendizaje que se persigue con el método.

Por tanto, un método de enseñanza puede hacer uso en el conjunto de las acciones, de una serie de técnicas.

2.1.2.2. Organización de la calidad

La organización según Simón Andrade Espinoza, es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto"⁶.

De otro lado, Alexei Guerra Sotillo, considera que la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad

⁶ Simón Andrade Espinoza, «Diccionario de Economía», Tercera Edición, de Editorial Andrade, 2005, Pág. 448

resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"⁷.

Finalmente Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, plantea que la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito"⁸.

- Fases de organización.

Primera: destinada a familiarizar al educador con el ambiente del laboratorio.

Segunda: destinada a hacer que el alumno adquiera determinadas habilidades para el uso adecuado de los aparatos del laboratorio.

Tercera: destinada a los resultados finales del trabajo a través del uso de los materiales.

Cuarta: destinada a realizar las conclusiones del trabajo realizado. (Segura, 1986).

Modalidades de uso del laboratorio

Primera: El laboratorio como aula, donde el docente hace demostrar que el estudiante reproduce en su mesa de forma paralela.

Segunda: El educando recibe hojas de instrucciones que lo orientan en la realización de los experimentos, desprovistos de toda la información teórica a fin de que redacte al final un informe que contenga observaciones, un intento de interpretación teórica y conclusiones relativas realizadas.

⁷ www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.htm

⁸ Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Ángel, «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 215

Tercera: El laboratorio se utiliza para ejecución de tareas por parte del estudiante: tipo de tareas dirigidas, para atender a exigencias fundamentales de la enseñanza, sobre la base de un plan organizado por el docente, si es posible, en formas de instrucción programadas, acompañadas de suplementación teórica con respecto a las tareas realizadas.

Cuarta: El laboratorio se usa por los estudiantes más interesados con reales aptitudes de investigación para realizar trabajos de tipo estudio supervisado, en los que desarrolla la creatividad del alumno.

Quinta: El docente y los estudiantes más interesados y con más aptitudes realizan el laboratorio para atender las necesidades de la comunidad.⁹

En las carreras de ciencias de la salud este es un método que permite la familiarización del estudiante con aspectos propios de su futura profesión desde los inicios mismos de la carrera, pero por otra parte, es un método de enseñanza muy útil, permitiendo al estudiante el uso de materiales y equipos que permitirán la adquisición de múltiples habilidades para el desempeño profesional.

En prácticamente todas las materias relacionadas con las ciencias de la salud se realizan prácticas de laboratorio, siendo en alguna materia como la Microbiología, la Anatomía y la Histología, la base para la comprensión de las mismas.

Las prácticas de laboratorio adquieren características distintivas en estas carreras pues en muchos casos ya se necesita la vinculación del estudiante con el paciente, lo cual origina una serie de problemas éticos y de enseñanza muy específicos para lo cual se requiere una formación integral de docente y estudiantes que les permita afrontar adecuadamente estos inconvenientes.

2.1.2.3. Coordinación de la calidad

Acción y efecto de disponer elementos metódicamente o concertar medios y esfuerzos para buscar un objetivo común.

⁹ www.grupopsicologia2012.blogspot.pe/2012/12/metodos-tradicionales-y-tecnicas.html

Una vez realizado el diseño organizativo basado en conceptos de “división de trabajo”, paradójicamente, al ser la empresa un ente con un objetivo común, surge la necesidad de coordinar para armonizar los esfuerzos estructurados con arreglo al modelo organizativo elegido.

- Mecanismos de coordinación
 - Liderazgo
 - Comités
 - Grupos de trabajo
 - Círculos de calidad
 - Unidades de coordinación
 - Procesos
 - Rotación interna
 - Presupuestos
 - Indicadores de gestión
 - Tecnologías de la información
 - Comunicación interna

- Los círculos de calidad

Son grupos pequeños de personas que se reúnen voluntaria y con periodicidad, aunque no siempre con regularidad. El propósito es la detección, análisis, y la identificación de alternativas de solución a un conjunto de problemas vinculados con la eficiencia, productividad y calidad. Suelen ser personas relacionadas con un área concreta de actividad que interactúan entre sí de manera cotidiana¹⁰.

¹⁰ www.vingest.com/pdf/Herramientas/MecanismosCoordinacion.pdf

2.1.2.4. Control de la calidad

Se define desde dos perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia.

Desde la perspectiva limitada, es concebida como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.

Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

Todo esto lleva a pensar que el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.¹¹

El Control de Calidad es la idea básica de lo que mucha gente considera como la gestión de calidad, consiste en que en una organización el departamento de control de calidad es quien se encarga de la verificación de los productos mediante muestreo o inspección al 100%. La calidad tan solo le concierne a los departamentos de calidad y a sus inspectores, y el objetivo es el procurar que no lleguen productos defectuosos a los clientes.

¹¹ www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml

El proceso de control de calidad realiza o participa en la caracterización de los nuevos productos o servicios en sus diferentes fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones de calidad de los mismos. Del mismo modo que desarrolla, ejecuta o coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales.

Existen una serie de pasos para elaborar control de calidad:

- Elegir que controlar: el sujeto.
- Desarrollar un objetivo para una característica de control
- Determinar una unidad de medida
- Desarrollar un medio o sensor para medir la característica de control
- Medir la característica durante el proceso o prestación o al final de éste.
- Evaluar las diferencias entre el desarrollo real y el esperado
- Tomar las acciones necesarias¹²

Según los requerimientos de cada sistema de control de personal, se pueden adaptar la configuración y calcular automáticamente las horas trabajadas por cada empleado durante todo el mes, o en el periodo en el cual se realiza el pago de nómina. Esto se traduce en un aumento en la puntualidad de los empleados y en una mayor productividad para la empresa.

- a. Mayor puntualidad y cumplimiento de todo el personal
- b. Disminución de horas improductivas
- c. Calculo automático de nómina según las horas reales trabajadas
- d. Aumento en la seguridad de toda la empresa
- e. Mejoramiento en la productividad
- f. Integración con otros sistemas de gestión y control en la empresa
- g. Reportes personalizados

¹² www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/

- h. Ahorro en personal extra que lleve los registros manualmente
- i. Un mejor control de los visitantes
- j. Indicadores de gestión para tomar decisiones¹³

2.1.2.5. Supervisión de la calidad

Etimológicamente la Supervisión significa "mirar desde lo alto".

De modo específico es considerada como un proceso en el que una persona con las capacidades correspondientes asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener resultados comunes o similares.

Por esta razón es que se hace necesaria la presencia de personal competitivo, capaz de producir con altos niveles de rendimiento en un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores.

La supervisión implica planificar, organizar, dirigir, ejecutar retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características individuales en la persona que cumple esta misión.

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa¹⁴.

2.2. EL “MALCOLM BALDRIGE”

El premio Nacional a la Calidad fue creado en 1986 en EEUU y es conocido como "Malcolm Baldrige", en memoria del Secretario de Comercio impulsor del mismo.

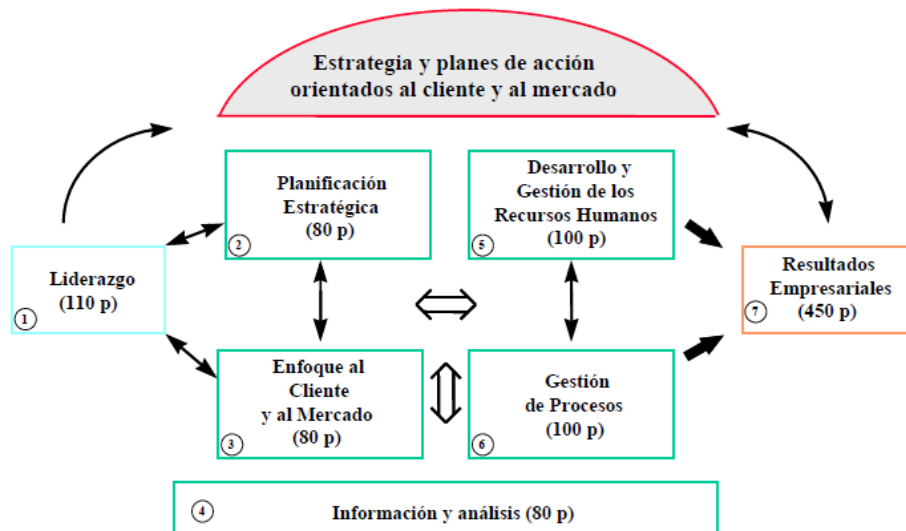
¹³ www.dointech.com.co/control-personal.html

¹⁴ www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml#ixzz3ZCkbyh3b

El Malcolm Baldrige es poco conocido y empleado fuera de EEUU, si bien es cierto que algunas compañías multinacionales norteamericanas lo utilizan como herramienta de autoevaluación y mejora.

El Malcolm Baldrige es una extraordinaria herramienta para evaluar la gestión de la Calidad Total en la empresa, con unos criterios de una gran profundidad. Concede una enorme importancia al enfoque al cliente y a su satisfacción. El criterio dedicado al cliente es una guía indispensable por su sencillez, claridad de uso y brevedad para enfocar una empresa hacia el cliente.

El modelo del Malcolm Baldrige evoluciona cada año, habiendo sufrido en 1997 una gran transformación y quedando sus criterios agrupados según se muestra en la figura siguiente:¹⁵



Criterios del "Malcolm Baldrige"

¹⁵ www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/2_modelos_oficiales/2_modelos_oficiales.htm

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. ANTECEDENTES LOCALES Y NACIONALES

No se encontró antecedentes locales y nacionales con similitud al estudio correspondiente.

3.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

3.2.1. Roubier Rojas Barahona, Sileny Luna Vega, Jetty Gross Robles y Rosita Kenton Johnston en **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE UN LABORATORIO CLÍNICO HOSPITALARIO EN COSTA RICA**, dicen: La satisfacción del Cliente Externo (Médicos, Enfermeras y Usuarios Consulta Externa) opinan que es oportuno con un 94,1 % (269/286), por otra parte el trato y la calidez resultaron buenas con un 86,4 % (247/285) y un 82,9 % (237/285) respectivamente. El Cliente Interno (Microbiólogos, Técnicos y Personal administrativo), un 64,0 % (16/25) microbiólogos consideran que las expectativas laborales son buenas, el mayor porcentaje de los técnicos con un 71,4 % (30/42) han recibido menos de 10 capacitaciones, en el personal administrativo prevalece la necesidad laboral con un 56,3 % (9/16). En cuanto al espacio físico la mayoría de los Clientes Internos lo consideran regular. Prevalece la opinión de los Técnicos y del Personal Administrativo del mobiliario que es considerado como bueno, no así los Microbiólogos con un 56,0 % (14/25) opinan que es regular.

En resumen La satisfacción del Cliente Interno y Externo debe ser evaluada para mejorar la Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico del Hospital México.

3.2.2. Graciela Susana Etcheverry en **GESTIÓN DE CALIDAD EN LABORATORIOS CLÍNICOS: IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA**, dicen: Pudieron establecerse diferencias dentro del grupo de los laboratorios privados atribuibles al grado de complejidad de los mismos, por lo que se los subagrupó en:

- Laboratorios privados de menor complejidad (categorías 1° y 2° de la Tipología)
- Laboratorios privados de mayor complejidad (categorías 4°, 5°, 6° y 7° de la Tipología)

En conclusión Las encuestas diseñadas y los indicadores seleccionados resultaron ser instrumentos útiles para realizar evaluaciones periódicas en el marco de la mejora continua de la calidad que implica la Gestión Clínica. Si queremos contribuir a construir una cultura de la calidad en nuestras instituciones de salud necesitamos contar con elementos para monitorear su gestión. Estos elementos son los indicadores, que deben ser precisos, relevantes, sensibles y específicos. Ellos nos permitirán implementar modelos de gestión adecuados para nuestras instituciones de salud.

3.2.3. María Reyes Caballero González, Francisco Javier Nieto Lorite, Jaime Marañón López en **IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UN LABORATORIO CLÍNICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE COSTES dicen:**

Los laboratorios clínicos desempeñan un papel muy importante en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades. Una adecuada política de calidad en todas las actividades técnicas, metodológicas y de gestión debe asegurar la calidad de cada una de las etapas del proceso clínico. Esto sería inalcanzable sin unas adecuadas condiciones de trabajo en los laboratorios, donde se encuentra uno de los núcleos profesionales mejor especializados y formados dentro del colectivo laboral.

Objetivo: Estudiar el grado de implantación de un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en los laboratorios clínicos, integrado en su Sistema de Gestión de la Calidad.

Material y métodos: Hemos analizado un determinado número de laboratorios en los que se realizan tareas propias de laboratorios clínicos, revisando una serie de criterios relativos a sus sistemas de gestión tanto de

la Calidad como de la Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de aproximarnos al Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el laboratorio [ya sea de carácter interno o reconocido externamente (certificado/acreditado)], así como de comprobar qué actuaciones se están llevando a cabo en materia de seguridad y salud, todo ello en un intento de verificar si la existencia de un sistema de gestión de calidad influye o no en unas mejores condiciones de trabajo. Además, se ha analizado la siniestralidad laboral y se ha realizado la evaluación de riesgos en todos los laboratorios, complementando los datos recogidos en cuanto al sistema de gestión preventiva.

Conclusiones: La muestra estudiada ha puesto de manifiesto que tanto los sistemas de Calidad como de Prevención de Riesgos Laborales, tienen poca implantación en los laboratorios.

- 3.2.4. Tania Molero, Amelia Panunzio, Solbellys Cruz, Milagros Núñez, Mariana Zambrano, Irene Parra y Jesús Sánchez, en **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LABORATORIOS CLÍNICOS DE HOSPITALES PÚBLICOS EN MARACAIBO, VENEZUELA** dice: Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios son pacientes de sexo femenino (72,7 %), de procedencia local (87,9 %); en edades entre 15 y 45 años (65,7 %) y con grado de instrucción primaria y secundaria (70,5 %). El análisis multifactorial demostró que el componente Gestión de Calidad, puede ser valorado por las dimensiones: Accesibilidad, Elementos tangibles, Capacidad de Respuesta, Competencias profesionales y Seguridad. Hubo diferencias altamente significativas ($p < 0,001$) entre los distintos grados de instrucción y la edad al calificar la gestión de calidad. Se detectaron debilidades en cuanto a tiempo de espera en recepción, comodidad de la sala de espera y uso de medidas de seguridad del personal técnico.

Los resultados permitirán establecer acciones tendentes a evaluar el grado de mejoramiento del servicio y las metas propuestas en pro de mejorar la

calidad de atención, medidas que formarán parte de un programa de aseguramiento de la calidad conforme la normativa internacional.

4. OBJETIVOS

- a) Evaluar la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según la percepción de los usuarios internos.
- b) Evaluar la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según la percepción de los usuarios externos.
- c) Precisar diferencias y/o similitudes que existen en la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM según las percepciones de los usuarios internos y externos.

5. HIPOTESIS

Dado que, toda percepción sobre hechos de una realidad concreta se basan en el conocimiento y vivencias que se posea sobre ella:

Es probable que, los usuarios internos tengan una mejor percepción sobre la gestión del laboratorio de microbiología de la UCSM que los usuarios externos.

III.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1 Técnica

Cuestionario para recoger información de la variable “Percepción de la Gestión en el Laboratorio de Microbiología”

1.2 Instrumento Documental

Cédula de preguntas

1.3 Cuadro de Coherencias

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	SUB-INDICADORES	SUB-ITEMS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN	PLANEAMIENTO EN EL LABORATORIO	1	Definir las metas	1.1	Entrevista estructurada	Cédula de entrevista
			Definir los métodos que permitan alcanzar las metas	1.2		
			Elementos de las metas	1.3		
	ORGANIZACIÓN EN EL LABORATORIO	2	Fases de organización	2.1		
			Programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas	2.2		

			educativos.			
			Programar el mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa.	2.3		
			Ejecutar y evaluar la aplicación de los recursos.	2.4		
	COORDINACIÓN EN EL LABORATORIO	3	Formularios para las comunicaciones escritas: Memorándum y Oficios	3.1		
			Tipos de comunicación: Oral y Escrita	3.2		
			Periodicidad de reuniones técnicas con el personal	3.3		
			Reuniones de reprogramación	3.4		
	CONTROL EN EL LABORATORIO	4	Normas de control	4.1		
			Registro de asistencia	4.2		
			Evaluación del personal	4.3		
			Inventario de actividades	4.4		

			realizadas		
			Actualización de inventarios físicos	4.5	
			Elaboración de expedientes administrativos	4.6	
	SUPERVISIÓN EN EL LABORATORIO	5	Mecanismos de supervisión	5.1	
			Periodicidad de supervisiones	5.2	
			Tipo de supervisión	5.3-5.6	

1.4 Prototipo o modelo del instrumento

CUESTIONARIO

N° _____

“Percepción de los usuarios sobre la calidad de gestión del laboratorio de microbiología de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa. 2016”

EDAD _____ GÉNERO _____ FECHA ____/____/____

USUARIO: INTERNO _____ EXTERNO _____

MARQUE CON UNA “X” LA RESPUESTA QUE CREA PERTINENTE

Planeamiento en el laboratorio:

1. ¿En el laboratorio de microbiología se definen las metas?
No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___
2. ¿Se definen los métodos que permiten alcanzar las metas?
No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___
3. ¿Se utilizan los elementos para alcanzar las metas?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

Organización en el laboratorio:

4. ¿Existen Fases de organización en el laboratorio de microbiología?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

5. ¿Se programan los recursos financieros, materiales y humanos?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

6. ¿Se programa el mantenimiento y reparación de la infraestructura física educativa?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

7. ¿Se efectúa y evalúa la aplicación de los recursos?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

Coordinación en el laboratorio:

8. ¿Se elaboran y cruzan formularios para las comunicaciones escritas (memorandums y oficios)?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

9. ¿Se emplea comunicación oral en el laboratorio de microbiología?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

10. ¿Se emplea comunicación escrita en el laboratorio de microbiología?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

11. ¿Se efectúan las reuniones técnicas con el personal regularmente?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

12. ¿Se realizan reuniones de programación?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

Control en el laboratorio:

13. ¿Se dan normas de control?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

14. ¿Se lleva un registro de asistencia?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

15. ¿Se realiza evaluación del personal?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

16. ¿Se lleva a cabo inventario de actividades realizadas?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

17. ¿Se actualizan los inventarios físicos?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

18. ¿Se elaboran expedientes administrativos?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

Supervisión en el laboratorio:

19. ¿Existen mecanismos de supervisión?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

20. ¿Las supervisiones se realizan con regularidad?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

21. ¿Se realiza Supervisión de personal?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

22. ¿Se realiza supervisión de tareas y funciones?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

23. ¿Se realiza supervisión de logística?

No ___ rara vez ___ frecuentemente ___ siempre ___

1.5 ESCALA DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN.

1.5.1 La valoración de las interrogantes del instrumento es la siguiente:

CATEGORÍA	PUNTAJE
No	0
Rara vez	1
Frecuentemente	2
Siempre	3

1.5.2 La escala de calificación de la percepción es como sigue:

PERCEPCIÓN	RANGO
Muy buena	53 - 69
Buena	40 - 52
Regular	27 - 39
Mala	14 - 26
Muy mala	00 - 13

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación espacial

2.1.1 **Ámbito general:** Universidad Católica de Santa María (Urb. San José s/n Umacollo)

2.1.2 **Ámbito específico:** Laboratorio de Microbiología de la Universidad Católica de Santa María

2.2 **Ubicación temporal:** La investigación es transversal y coyuntural, ya que se realizará desde la segunda semana de mayo hasta la primera semana de junio de 2016.

2.3 Unidades de estudio

Estratos

2.3.1 **Identificación de los Grupos de estudio**

Estratos:

Usuarios internos: Docentes y Técnicos de laboratorio

Usuarios externos: Alumnos

2.3.2 **Estructura y tamaño de los Grupos de Estudio.**

USUARIOS INTERNOS	DOCENTES	Medicina	02	20
		Odontología	03	
		Veterinaria	01	
		Farmacia	03	
		Enfermería	03	
		Obstetricia	03	

		Biotecnología	03	
		TÉCNICOS DEL LABORATORIO	02	
USUARIOS EXTERNOS	ALUMNOS			20
TOTAL DE GRUPOS				40

FUENTE: Informe de personal que labora en el laboratorio de microbiología de la UCSM 2016

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Organización

- Autorización del coordinador del laboratorio de microbiología.
- Preparación de las unidades de estudio a fin de lograr su consentimiento expreso.
- Coordinación.
- Formalización de los grupos.

3.2 Recursos

3.2.1 Recursos Humanos

- Investigador: Pedro Pablo Gallegos Misad

3.2.2 Recursos Físicos

- Infraestructura y ambiente del laboratorio de microbiología de la Universidad Católica de Santa María.

3.2.3 Recursos Económicos

- El presupuesto para la recolección será autofinanciado por el autor del proyecto.

3.2.4 Recurso Institucional

- Universidad Católica de Santa María

3.3 Validación del instrumento

El instrumento será validado mediante el sistema de juicio de expertos.

3.4 Criterios para el manejo de resultados

3.4.1 Plan de procesamiento

3.4.1.1 Operaciones del procesamiento

3.4.1.1.1 Conteo:

Se empleará matrices de recuento.

3.4.1.1.2 Tabulación:

Se elaborarán tablas de simple y doble entrada.

3.4.1.1.3 Graficación:

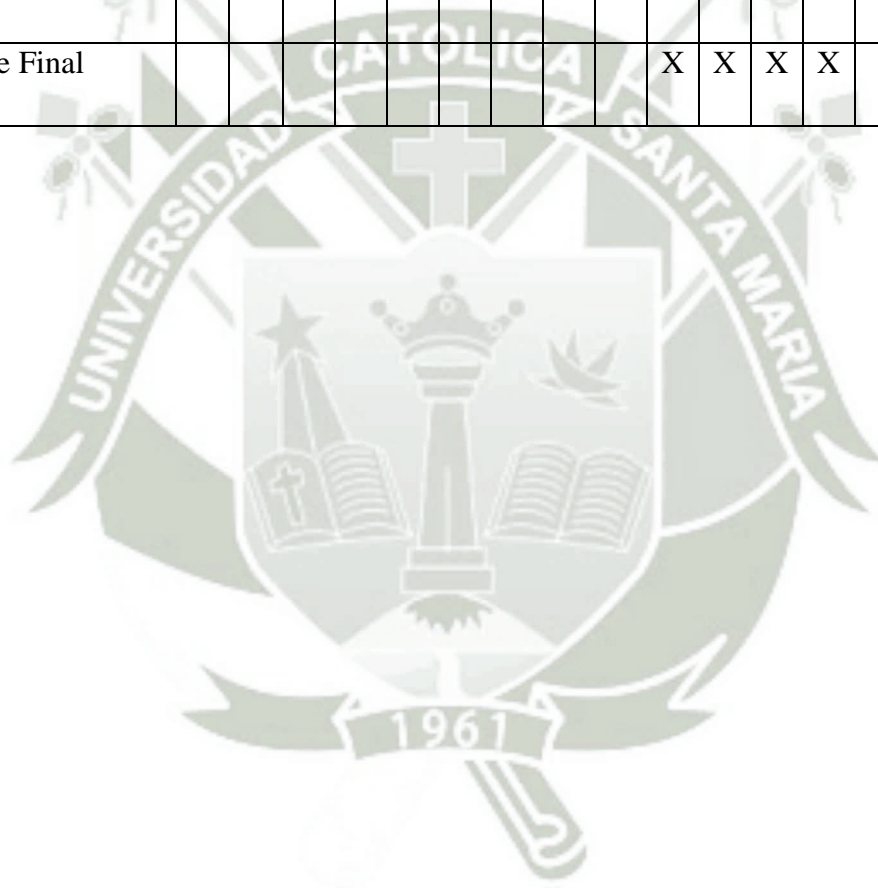
Se confeccionarán gráficos de acuerdo al tipo de información de las tablas de distribución de frecuencias.

3.4.2 Tratamiento estadístico

VARIABLE	TIPO	ESCALA	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	PRUEBA
Calidad de gestión	Cualitativa	Ordinal	- Frecuencia absolutas - Frecuencias porcentuales	X^2

IV.- CRONOGRAMA DE TRABAJO

FECHAS ACTIVIDADES	2016															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recolección de Datos		X	X	X	X											
Estructuración de Resultados						X	X	X	X							
Informe Final										X	X	X	X			



V.- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade Simón: «Diccionario de Economía», Tercera Edición, Editorial Andrade, 2005, Pág. 448
- Consejo de Universidades. Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Primera convocatoria. Madrid, Consejo de Universidades. 1997.
- Consejo de Universidades Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Segunda convocatoria. Madrid, Consejo de Universidades. 2000
- Corredor, Julio. Manual de datos e indicadores de gestión. Vice-Rectorado Administrativo de la Universidad Central de Venezuela. Caracas (En prensa). 1999.
- Ferrell O.C: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Ángel, Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 215
- Kenneth H. Rose Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41. ISBN 1-932159-48-7. July, 2005.
- Li Vargas, Julia (Universidad de Costa Rica). «Planificación en los servicios de salud». Curso especial de posgrado en gestión local de salud. 2005.
- Malagon-Londoño Gustavo Administracion Hospitalaria. Ed. Médica Panamericana. pp. 71–72. ISBN. 2008.

Zuckerman, Alan M.

Advancing the State of the Art in Healthcare
Strategic Planning. *Frontiers of health services
management* 2006; 23: pag 2 y 3.



INFOGRAFÍA

1. INCE - Instituto Nacional de calidad y Evaluación <http://www.ince.mec.es>
2. Obtenido de la página web: <http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.htm>
3. Eylin carolina méndez Solórzano, universidad metropolitana castro carazo pasó canoas. Costa rica. 2012.
<http://www.grupopsicologia2012.blogspot.pe/2012/12/metodos-tradicionales-y-tecnicas.html>.
4. ICEC - Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa
<http://nti.educa.rcanaria.es/icec>
5. ISEI-IVEI: Instituto Vasco de Evaluación e Investigación educativa
<http://www.isei-ivei.net/>
6. CSDA - Consell Superior d'Avaluacio del Sistema Educatiu
<http://www.gencat.net/ense/csda/>
7. IVECE - Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa
<http://www.cult.gva.es/ivece>
8. <http://www.definicionabc.com/social/organizacion.php#ixzz3ZCBMTweS>
9. Carmelo Canales Abaitua. 2005.
<http://www.vingest.com/pdf/Herramientas/MecanismosCoordinacion.pdf>.
10. <http://www.dointech.com.co/control-personal.html>
11. http://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml#ixzz3ZCkb_yh3b
12. Elibeth Cabrera. 2010
www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml



ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

POR EL PRESENTE DOCUMENTO AUTORIZO AL C.D. PEDRO PABLO GALLEGOS MISAD, INCLUIRME COMO UNIDAD DE ESTUDIO EN LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN TITULADA: **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE LA GESTIÓN DEL LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA. 2015”** LA CUAL PRESENTA PARA OBTENER SU GRADO DE MAESTRIA DE GERENCIA EN SALUD.

COMO UNIDAD DE ESTUDIO HE SIDO INFORMADO DE MODO CAVAL Y PLENO DE MIS OBLIGACIONES Y DERECHOS, ASÍ MISMO, SÉ DE LOS OBJETIVOS, ALCANCES, NATURALEZA Y PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

TAMBIÉN HE SIDO INFORMADO DE MI DERECHO A LA LIBRE DETERMINACIÓN, AL RESPETO DE LA PRIVACIDAD, ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA, AL DERECHO DE UN TRATO JUSTO Y DIGNO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA INVESTIGACIÓN Y FINALMENTE AL DERECHO DE SER TRATADO SIN PREJUICIO DE NINGUNA NATURALEZA.

EN MÉRITO DE LO EXPRESADO FIRMAN LAS PARTES CORRESPONDIENTES.

INVESTIGADOR

INFORMANTE



ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN







ANEXO N° 4: PRUEBA ESTADÍSTICA

ANEXO ESTADISTICO

- 1. PRUEBA ESTADÍSTICA DE JI-CUADRADO (χ^2) :** Permite determinar si existen diferencias significativas entre dos o más variables o grupos de estudio. Implícitamente determina la relación entre variables

a. Formula:

$$\sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Dónde:

Σ = Sumatoria

F_o = Frecuencia observada

F_e = Frecuencia esperada

b. Nivel de significación: 95% de confiabilidad

c. Nivel de Error: 5% de error admisible



ANEXO N° 5 JUICIO DE EXPERTOS DE
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



